



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

BG05M9OP001-2.002
„НЕЗАВИСИМ ЖИВОТ“
BG05M9OP001-2.002-0069 „Грижа за достоен и независим живот“

ПРОЦЕДУРА ЗА РЕГИСТРАЦИЯ, РАЗГЛЕЖДАНЕ, АНАЛИЗ И ПРЕДПРИЕМАНЕ НА ДЕЙСТВИЯ ПО ЖАЛБИ

I. Цел:

Настоящите правила регламентират процедурата за разглеждане, проверка, анализ и предприемане на действия от страна на Община Вълчи дол по жалби, свързани с дейностите по доставка на услуги в домашна среда.

II. Области на прилагане:

На регистрацията, анализ и отговор подлежат жалби:

1. От потребители на услуги в домашна среда;
2. От личен асистент и домашен санитар;
3. От други лица и институции, свързани с дейността.

III. Ред и начин на регистриране, анализ и отговор:

1. Жалбите се регистрират с входящ номер и дата в специален Регистър на жалби и сигнали, в който се вписват също подробности относно осъществените проверки и предприетите действия. При наличие на съпътстващи документи те също се регистрират.
2. Разглеждат се само жалби подадени в писмена форма и с посочен подател. Анонимни жалби не се разглеждат.
3. Жалбите се проверяват и анализират от екипа на проекта, който се произнася в писмена форма, в срок от 14 дни от регистрирането им.
4. На база изводите и препоръките на комисията, кметът на общината резолира жалбата и нарежда предприемане на конкретни действия във връзка с нея, ако такива се налагат.
5. Копие от цялата документацията по жалбата се прилага към личното досие на съответния потребител и/или личен асистент/домашен санитар.
6. Всяко тримесечие екипът на проекта анализира типологията на жалбите, разработва и предлага мерки за предотвратяване и ограничаване на потенциалните възможности за възникването им.

IV. За разрешаването на жалбите се прилага българското законодателство.

V. Жалбоподателят получава информация в писмена форма за решението по жалбата и предприетите мерки в срок от 5 дни от резолирането ѝ.

VI. Отчитане на жалби:

1. Ежемесечно.
2. На тримесечие.
3. В края на проекта.

VII. С настоящата процедура се запознават всички заинтересовани страни.